

# Reclamos por fraudes financieros ante el Sernac se dispararon en 88% tras modificación de la ley

Entre las 10 mil solicitudes que analizó la institución, el estudio identificó dos modalidades delictivas en Chile: la suplantación de identidad y el phishing.

POR SOFÍA PUMPIN

En abril de 2024, el Congreso despachó una serie de modificaciones a la Ley N° 20.009, que limitaba la responsabilidad de los clientes en los fraudes financieros, debido al explosivo incremento del auto fraude, que en ese momento afectaba a toda la banca, en especial, a BancoEstado.

Desde mayo del año pasado, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) realizó un seguimiento a los reclamos ingresados, para efectos de comparar el volumen de éstos y su tratamiento pre y post modificaciones a la norma.

Así, en los tres meses anteriores de las modificaciones legales (enero, febrero y abril de 2024), el Sernac recibió en promedio 1.205 reclamos mensuales. Mientras que, en los tres meses posteriores al cambio de ley (junio, julio y agosto de 2024), se realizaron en promedio 2.264 reclamos al mes por el mismo delito. Es decir, la cifra de aumentó en 88%.

En total, en 2024 el Sernac recibió 19.834 reclamos relativos a problemas de fraudes financieros, poco más del doble de los 9.494 registrados en 2023.

De acuerdo con el Servicio, en los últimos años los montos por fraudes del sector bancario han alcanzado cifras récord. En 2023, superaron los \$ 243 mil millones y en 2024 ascendieron a \$ 275 mil millones.

Para el director del Sernac, Andrés Herrera, se trata de un problema socioeconómico "muy relevante que afecta a miles de personas, quienes se ven enfrentados a deudas millonarias por transacciones



que no realizaron o con sorpresa advierten que su dinero desaparece de sus cuentas”.

## Suplantación de identidad y phishing

Para comprender este fenómeno, el Sernac analizó cerca de 10 mil reclamos por fraudes financieros. Basado en las descripciones de las víctimas, un estudio del organismo identificó dos crecientes modalidades delictivas en Chile: la suplantación de identidad y el phishing.

En el caso de la suplantación de identidad, esta es una de las categorías más recurrentes con 2.396 reclamos.

Para Herrera, el objetivo es “concretar la estafa haciéndose pasar por la víctima mediante el uso de su información personal por el robo del celular, carnet, tarjetas de pago, entre otras”.

En el caso de phishing, los delincuentes “mediante engaños, acceden a información financiera de los consumidores, tales como llamadas fraudulentas haciéndose pasar como ejecutivos bancarios, mensajes de texto o mails maliciosos, para luego realizar el robo”, aseguró.

En 2023, el equipo nacional de respuesta a incidentes de seguridad informática de

Chile emitió cerca de 700 alertas de phishing que se distribuían por sitios web, correos electrónicos y SMS fraudulentos. De estas alertas, el 40% correspondió a suplantación de bancos, 34% a retail y 15% a instituciones del gobierno. De los casos bancarios, 47% fueron falsificaciones de BancoEstado.

Otro de los delitos más presentes son las denuncias de cobros o transferencias bancarias no reconocidas por el titular. De los 10 mil reclamos analizados, 6.603 fueron sobre este delito.

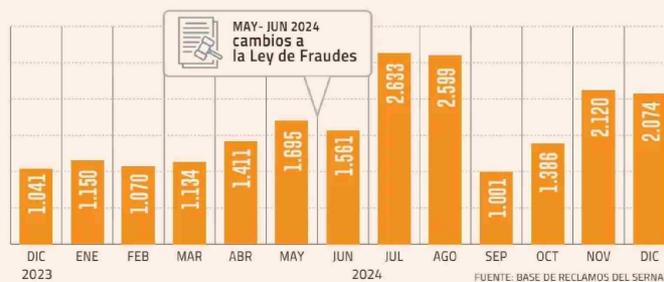
## Mujeres, las más afectadas

El análisis de género y edad del Sernac reveló que las mujeres experimentan una mayor incidencia de fraude en todas las categorías, especialmente en phishing (dos tercios de las víctimas).

Entre los años 2023 y 2024, los reclamos de mujeres al Sernac superaron los 16 mil, lo que representó el 55% de las denuncias realizadas, mientras que los hombres rodearon los 13 mil.

Asimismo, el 40% de los reclamos de fraude provienen de consumidores en tramos de edad de hasta 30 años y de más de 60 años. Pero el grupo etario que más reclamos realizó fueron las personas de 31 a 40 años, con 7.800.

RECLAMOS MENSUALES DE FRAUDE INGRESADOS EN EL SERNAC  
 NÚMERO



FUENTE: BASE DE RECLAMOS DEL SERNAC